# On line betalen: hoe (veilig) is het?

# Onbekend is onbemi

**Met jou erbij komen we uit op 3.700.000 internauten in België (bron: InSites). Het aantal e-shoppers onder dit surfend volkje is al minder indrukwekkend: nauwelijks 46% heeft al 's iets on line gekocht, of – volgens andere berekeningen – amper 10% van de Belgische gezinnen… Voortaan gierige-Belgenmoppen dan maar?**

Als we InSites Consulting [ **www.insites.be** ] mogen geloven heeft het met gierigheid alvast niks te maken! De weerstand van de gemiddelde Belg om via het internet iets te bestellen en vooral ook te betalen, moet je veeleer zoeken in een flink gebrek aan vertrouwen. On line transacties op zich schrikken niet zozeer af – e-banking ligt erg in de markt bij Vlamingen – maar zakendoen met je eigen bank ligt duidelijk heel anders dan aankopen verrichten bij een of andere webwinkel. Onbekend en onpersoonlijk maken blijkbaar ook onbemind. Nochtans trachten heel wat webwinkels het hun klanten zo comfortabel mogelijk te maken. Zo bieden ze vaak diverse betalingsmethodes aan, die zich stuk voor stuk van stevige technologieën bedienen om de veiligheid van je centjes te waarborgen. On line vinoloog Under the Cork [ **www.underthecork.be** ] bijvoorbeeld laat je de keuze tussen een transactie via een debetkaart van Bancontact/Mistercash, een betaling via het kredietkaartenduo VISA en EuroCard/MasterCard en zelfs via de bankgebonden oplossing Home'Pay (BBL/ING). Erg wantrouwige klanten trachten ze over de streep te trekken via een betaling tegen rembours: eerst hun vis dus, dan pas je boter – en jawel, zónder bijkomende kosten. Opvallende ontbrekende in dit lijstje is natuurlijk de klassieke overschrijving (via papier of e-banking), een optie die nog nipt aanwezig is in de virtuele winkel van Proxis [ **www.proxis.be** ]. Maar blijkbaar heeft niet alleen de klant enig wantrouwen: Proxis verwerkt in dit geval je bestelling namelijk pas ná je betaling…

Wij nemen de belangrijkste on line betalingsmethodes zo meteen onder de loep, maar zijn er ons wel van bewust dat veiligheid weliswaar de belangrijkste, maar niet de enige factor is die on line betalen aantrekkelijk kan maken. Privacy speelt natuurlijk ook een grote rol (in hoeverre blijft mijn aankoop anoniem, en welke instanties krijgen tijdens zo'n transactie inzage in mijn rekeningstand). Maar ook het gebruiksgemak, (het ontbreken van) bijkomende kosten en allerlei gebruiksvoorwaarden (welke garanties heb je bijvoorbeeld om een product te kunnen terugzenden) komen om het hoekje kijken. Lees dus altijd goed de verkoopsvoorwaarden en het privacybeleid van de webwinkel vooraleer je tot een aankoop overgaat. Nog meer nuttige tips voor de e-shopper vind je trouwens in ons kaderstukje op p. 61.



## Kredietkaarten

Kredietkaarten (genre VISA en EuroCard/ Mastercard, maar ook American Express of Diners Club) lopen vooralsnog comfortabel met het leeuwendeel van de on line betalingen weg: in de Verenigde Staten benadert dat de 100 %, in België houdt InSites het op ongeveer 52 %. Niet mis dus, maar in ons Belgenlandje bestaat blijkbaar wel nog enige scepsis. Begrijpelijk, want ten slotte stuur je toch zomaar even je kaartnummer én vervaldatum het internet op, richting webwinkel… Wat dus als iemand die gegevens onderweg onderschept, of als hackers erin slagen de databank van die webwinkel binnen te dringen? Allerlei technieken én controles horen dergelijke rampscenario's echter (zo goed als) onmogelijk te maken. Zo verlopen bijna alle transacties over een versleutelde verbinding, zodat je gegevens onderweg compleet verhaspeld worden. Pas als ze de webwinkel bereiken, worden de data weer in leesbare vorm omgezet. Voorwaarde evenwel is dat zo'n transactie over een SSL-connectie verloopt (Secure Sockets Layer). Zo'n verbinding herken je enerzijds aan het adres van de webwinkel – de eigenlijke pagina waarop je de betalingsgegevens intikt, begint met https (secure) i.p.v. http – en anderzijds aan een hangslotje (of sleutel) dat onderaan je browservenster verschijnt.

Volgens Bank Card Company (BCC), het bedrijf dat in opdracht van Belgische banken de

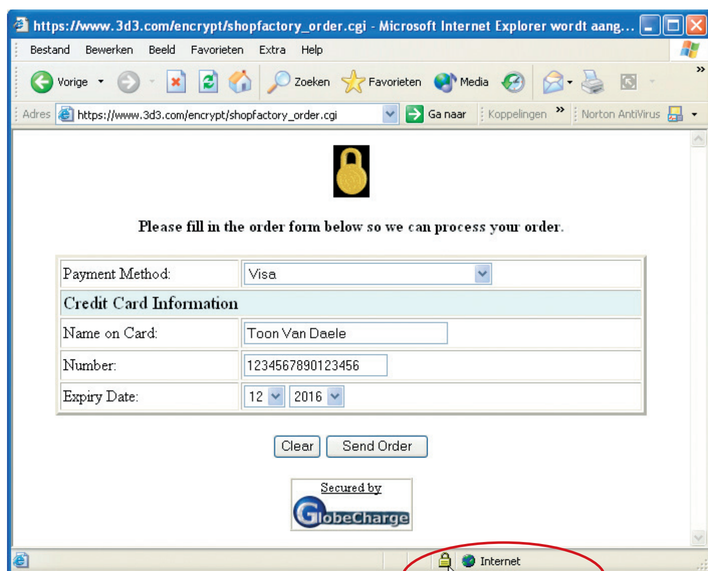
Betalingsmethode meer uitleg..
Bancontact/Mistercash banxafe
VISA/EuroCard/MasterCard
Cash on delivery / tegen rembours (geen bijkomende kosten)
BBL Home'Pay

*Welke betalingsmethodes zitten er onder de kurk?*

Ik betaal op onderstaande manier
Online ingeven van kredietkaartinformatie
Uw bestelling wordt onmiddellijk verwerkt.
type: VISA
Naam:
Nummer:
Vervaldatum:
Kijk goed de vervaldatum na.
Vooraf betaling door overschrijving Meer info
Uw bestelling wordt pas verwerkt na ontvangst van uw betaling.
Betalen via BBL Home'Pay
Start eerst uw BBL HOME'BANK security module op!
Bevestig bestelling - laatste stap

*De klassieke overschrijving kan nog (net) bij Proxis.*

# nd!




*SSL: een sleutel voor veiligheid.*



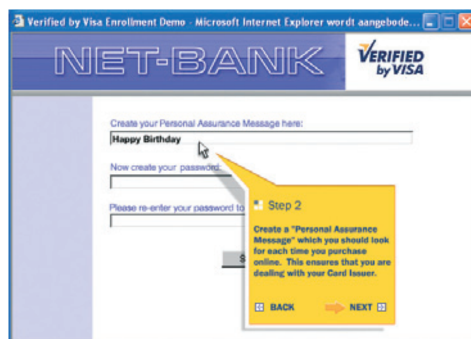

betaalsystemen van VISA en EuroCard/MasterCard beheert, zijn alle aangesloten webwinkels ook verplicht je gegevens op te slaan en te bewaren in versleutelde vorm én losgekoppeld van het internet. Om die reden kloppen heel wat webhandelaars liever aan bij een zogenaamde PSP (Payment Service Provider) als het Belgische Ogone [ **www.ogone.be** ]. Zo'n instantie neemt de volledige (technische) afhandeling van de betalingsprocedure op zich, zodat de webwinkel zich daar niet hoeft om te bekommeren. Voor de klant verloopt alles transparant en lijkt het alsof hij tijdens de afhandeling – en de on line validering – de webwinkel nooit verlaat.

## Ben jij het wel echt?

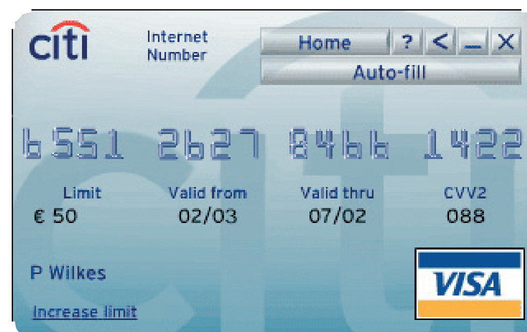
Hoe veilig zo'n SSL-procedure ook mag zijn, er schuilt nog een flinke adder onder het gras... Iemand die met jouw kaart aan de haal gaat, kan daarmee in principe on line aankopen verrichten, aangezien de identiteit van de koper niet wordt gecontroleerd. Precies daarom zijn intussen andere technologieën ontwikkeld die in feite complementair werken aan SSL. Ze luisteren naar ingewikkelde namen als 3D-Secure en SPA-UCAF, maar de eindgebruiker zal ze op webwinkels vooral herkennen aan de logo's Verified by Visa en MasterCard SecureCode – wat je al meteen een goed idee geeft vanuit welk kamp deze technieken ontwikkeld werden. Hoe werkt zo'n systeem nu? Je geeft zoals vroeger opnieuw je (versleutelde) kaartgegevens door aan de webwinkel. Die zal op de achtergrond controleren of je kaart inderdaad voorzien is van zo'n extra beveiliging – daarvoor moet je met je kaart wel eerst even bij je bank aankloppen. Is dat niet zo, dan verloopt alles volgens een klassieke SSL-verbinding. Is dat wél het geval, dan verschijnt even later een pop-upvenster in je browser dat (bijvoorbeeld) om een extra wachtwoord vraagt. Een dief kent dat natuurlijk niet, en kan met jouw kaart dan ook geen on line aankopen verrichten! Onder meer Banksys is inmiddels ook op de 3D Secure-betaalstandaard gesprongen. Dat doen ze met het on line betalingsplatform Banxafe [ **www.banxafe.be** ]. In tegenstelling tot vroeger heb je hierbij niet langer een kaartlezer met pincode nodig om on line betalingen via je kredietkaart te verrichten.

## Wegwerpnummers

Sommige banken varen liever een eigen koers om het veiligheidsprobleem van on line betalingen met kredietkaarten op te lossen. In Nederland kent men al langer betaalsystemen als de e-Wallet van ABN AMRO, maar sinds kort is ook Citibank in België met een gelijkaardig initiatief gestart: Citi Internet Number (zie [ **www.citibank.be** ] voor een demo). Voorwaarde is wel dat je houder bent van een Citibank-kredietkaart. Eens je geregistreerd bent voor zo'n Citi Internet Number, wordt (onder meer) een uniek wachtwoord aan je kaartnummer gekoppeld. Zodra je nu een on line betaling wil verrichten, verschijnt een geïnstalleerde softwaremodule van Citibank, die naar je gebruikersnaam en wachtwoord vraagt. Die genereert vervolgens een uniek krediet-




*Ben jij wel de échte koper?*




*Voor elke transactie een ander kaartnummer.*

kaartnummer dat enkel geldig is voor een bepaald aankoopbedrag – dat je zelf kan ingeven – bij die bepaalde handelaar én gedurende een beperkte periode.

## En je bankkaart dan?



*C-Zam, open u(w portefeuille)!*

Wedden dat je naast je kredietkaart(en) minstens nog één betaalkaartje in je portefeuille zitten hebt: je bancontactkaart! En wist je dat ook zo'n debetkaartje een on line leven beschoren is? Tenminste als het van Banxafe afhangt, én als je over een speciale kaartlezer en geheime pincode beschikt. Zo'n kaartlezer, typisch een usb-model van het zogenaamde C-Zam-toestel, kan je bij heel wat verkooppunten op de kop tikken tegen € 49,95.
Hoe werkt het systeem nu? Tijdens de aankoop zal je bank je eerst identificeren dankzij de ingebouwde kaartchip en de ingetikte pincode. Als alles in orde is, wordt de hele transactie vervolgens rechtstreeks geregeld met de financiële instelling van de handelaar, zodat hij jouw gegevens niet in handen krijgt. Alle data worden tijdens de overdracht ook veilig versleuteld. De handelaar is gerust dat jij de rechtmatige eigenaar van de kaart bent (pincode!), en jij weet dat je met een bonafide handelaar te maken hebt, aangezien die eerst grondig wordt doorgelicht door Banxafe. Op de webstek van Banxafe [ **www.banxafe.be** ] kan je overigens terecht voor een lijst van webwinkels die een on line betaling via je debetkaart ondersteunen. Jammer genoeg knelt daar het schoentje ook wel een beetje: die lijst is niet bepaald indrukwekkend – wij telden slechts 32 handelaars. Daar zitten heus wel enkele bekende namen tussen (zo kan je bijvoorbeeld on line Kinepolis tickets bestellen via [ **www.megatix.be** ]), maar of je daar nu zo'n kaartlezer moet voor aanschaffen... Tenzij je natuurlijk om de haverklap je Protonkaart moet opladen, want ook dat kan je met het C-Zam-toestel doen!




*Bestel je bioscoopzetel on line.*

## PayPal

De on line betalingsmethodes die tot nog toe de revue zijn gepasseerd, hebben één ding gemeen: ze zijn vooral bedoeld om betalingen te doen aan het B-segment (business). Snel even dat bedragje overmaken aan een kennis, zit er dus niet bij. Niet zo echter voor wie PayPal gebruikt. PayPal (dat intussen is overgenomen door veilinghuis eBay) heeft zich namelijk opgeworpen tot de belangrijkste speler in de on line peer-to-peer betalingen, transacties tussen Piet en Pol, zeg maar. Het hele systeem is bijzonder populair in de Verenigde Staten – maar is intussen wel actief in 38 landen – en steekt vernuftig in elkaar... Eerst activeer je een (gratis personal) account op de webstek van PayPal [ **www.paypal.com** ]. Na een bevestiging via e-mail kan je eigenlijk al meteen aan de slag. Je hoeft dan maar opnieuw in te loggen op de site, en door je kredietkaartgegevens in te tikken kan je geld versturen naar om het even wie die ook over een PayPal-account beschikt. Wie geld wil ontvangen op z'n PayPal-account (zoals bijvoorbeeld de verkoper op een on line veiling) betaalt daarvoor een vergoeding aan PayPal. Dat kost je per transactie een vast bedrag van € 0,30 à € 0,35 plus een percentage dat – afhankelijk van de betaling – schommelt tussen zo'n 2,9 en 3,9 procent. Het bedrag dat je ontvangt, komt dan automatisch terecht op je virtuele PayPal-rekening. Sinds kort is het wel mogelijk dat bedrag naar je (Belgische) bankrekening te laten overhevelen – wat je telkens één euro kost.
Het systeem op zich is weliswaar veilig (want ook versleuteld), maar valsspelers zijn natuurlijk van alle markten thuis. Zo hebben een tijd geleden talloze Paypal-gebruikers een mailtje ontvangen met een link naar de PayPal-site én de vraag om daar nogmaals hun login-gegevens in te tikken. Geen vuiltje aan de lucht misschien, behalve als blijkt dat de site enkel op die van PayPal... lijkt! Hoe dan ook, PayPal wordt behoorlijk populair, en banken zien dat met lede ogen aan: immers, PayPal blijkt zich stilaan tot een concurrent – want elektronische bank – te ontpoppen. Gelukkig voor hen is VISA volop bezig een degelijk antwoord te ontwikkelen: VISA Direct, dat het houders van een VISA-kaart mogelijk moet maken een bedrag over te maken aan een andere kaarthouder – ook internationaal. Voor de authenticatie zal dit systeem eveneens gebruik maken van 3D Secure (zie boven).

PayPal The way to send and receive money online

**URGENT: PayPal System Problems**

Dear PayPal User,

Today we had some trouble with one of our computer systems. While the trouble appears to be minor, we are not taking any chances. We decided to take the troubled system offline and replace it with a new system. Unfortunately this caused us to lose some member data. Please follow the link below and log into your account to make sure your information is not affected. *Account balances have not been affected*.

Because of the inconvenience this causes we are giving all users that repair their missing data their next two incoming transfers for free! You will pay no fees for your next two incoming transfers*.

https://www.paypal.com/cgi-bin/webscr/?cmd=_login-run

Thank you for using PayPal!

* - If fees would normally apply, you will not pay anything for the next two incoming transfers you receive.

**PayPal Security**

*PROTECT YOUR PASSWORD*
NEVER give your password to anyone and ONLY log in at PayPal's website. If anyone asks for your password, please follow the Security Tips instructions on the PayPal website.

Please do not reply to this e-mail. Mail sent to this address cannot be answered. For assistance, log in to your PayPal account and choose the "Help" link in the footer of any page.

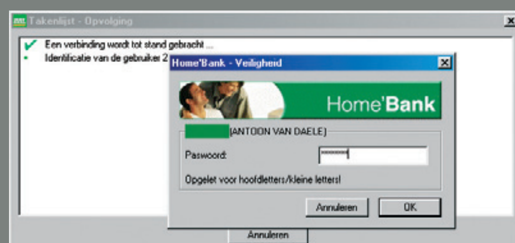
*Beste PayPal-gebruikers...*

## Mobiel betalen

Rara... deze chipkaart zit niet in je portemonnee en toch heb je ze altijd bij? Juist, je gsm – dus waarom zou je ook dat toestel niet inzetten voor betalingen? In zekere zin doen we dat natuurlijk wel al: heel wat televoting-programma's werken bijvoorbeeld met een systeem van (peperduur) betaalde sms'jes: telkens je zo'n berichtje de ether instuurt, blijven er heel wat centjes hangen aan de vingers van zowel de ontvanger als de gsm-operator. Daar zitten overigens best wel creatieve vondsten tussen. Zo kan je op de datingsite [ **www. rendezvous.be** ] bijvoorbeeld via je gsm tegen € 1 een 'm-kiss' versturen. Pas als de ontvanger positief reageert op je elektronisch kusberichtje komt die jouw identiteit te weten.

## E-BANKING

Sommige webwinkels laten je toe on line betalingen te verrichten die gekoppeld zijn aan een specifiek e-bankingsysteem, wat natuurlijk ook extra veiligheid biedt. Een typisch voorbeeld is Home'Pay van BBL/ING. Kies je voor een dergelijke betalingsoptie, dan moet je niet alleen klant zijn bij die bank, maar zodra je de betaling wil verrichten, moet je ook de (veiligheidsmodule van je) e-bankingsoftware – in dit geval Home'Bank – opstarten. Dat is nodig om je betaling on line te kunnen valideren.




*E-banking: bankieren vanuit de luie zetel.*

*Lieve m-kussen van…*

In Nederland zit men op het vlak van m-payments (mobiel) wel al een stuk verder. In enkele steden kan je daar namelijk al via gsm je… parkeerticket betalen! Nadat je een account hebt geopend, kan je via je mobieltje inbellen naar een centrale databank en deel je mee waar je geparkeerd staat. Op dat ogenblik begint je parkeertijd te lopen én je centjes te rollen. Verkeersagenten zijn natuurlijk wel op pad om te checken of je wel degelijk aan het betalen bent. Daarvoor hoeven ze enkel jouw nummerplaat door te geven aan de computer. Het is natuurlijk wel aan jou om de dienst nogmaals op te bellen, zodra je de parkeerplaats weer verlaat! Bij een aantal webwinkels in Nederland kan je inmiddels ook via je gsm on line betalen. Een van de koplopers is Mobile2Pay, dat intussen ook in België een webstek heeft opgezet [ **www.mobile2pay.be** ]. Daar kan je wel al terecht voor een on line demo, maar de – nog vrij zeldzame – webhandelaars situeren zich vooralsnog haast uitsluitend in Nederland. Het systeem werkt ongeveer als volgt. Je kiest de betalingswijze Mobile2Pay op de site van een webhandelaar die het systeem ondersteunt. Even later belt Mobile2Pay jou op je gsm op, en door het intikken van een geheime pincode bevestig je dat je met de aankoop akkoord gaat. Het is echter nog maar de vraag of Mobile2Pay veel overlevingskansen heeft… ook elders in Europa maakt men zich op om tot een standaard voor mobiel betalen te komen, en banken en operatoren zien dat natuurlijk het liefst zonder pottenkijkers als Mobile2Pay gebeuren…

— Toon Van Daele —




*Bellen om te betalen.*

## HOE VEILIG BETALEN?

1. Lees er steeds de privacy- en gebruiksvoorwaarden op na voor je een bestelling op een webstek plaatst.
2. Wees extra wantrouwig als de aanbiedingen uitzonderlijk laag geprijsd staan (vergelijk met andere webwinkels).
3. Bij twijfel kan je de geloofwaardigheid van de verkoper best ook even checken op zoekmachines als Google (verifieer de contactgegevens).
4. Druk de verkoopsovereenkomst af, en bewaar alle bewijzen van je internetbetalingen.
5. Ga niet in op een vraag (via e-mail) om je kredietkaart- of accountgegevens (nogmaals) in te tikken.
6. Tik je kredietkaartgegevens nooit zomaar in, tenzij je effectief een bestelling plaatst.
7. Tik nooit je kredietkaartgegevens in op een niet-beveiligde website (SSL: https en hangslotje).
8. Installeer een programma als McAfee of Norton Internet Security – dat welbepaalde uitgaande informatie kan tegenhouden (en zeker als je kinderen hebt).
9. Bescherm je pc met anti-spywaretools en een firewall, en installeer altijd de nieuwste Windows-patches.
10. Check steeds je maandelijkse uitgavenstaat van je kredietkaarten: ga je niet akkoord, breng dan BCC op de hoogte (02/205.85.85) of verwittig desnoods Card Stop (070/344.444).

## CONCLUSIE

Er rommelt nog heel wat in het wereldje van on line betalingen, en veel heeft te maken met tal van spelers die het laken naar zich willen toetrekken. Willen on line betalingen echt doorbreken dan is er dringend nood aan meer standaardisering. Ontwikkelingen als 3D-secure die zowel webhandelaar als koper een stevige veiligheid bieden en waarbij de volledige procedure nagenoeg geheel transparant verloopt voor beide partijen, lijken ons alvast op het goeie spoor te zitten. Zeker ook als je weet dat zich daar een paar stevige schouders hebben ondergezet…